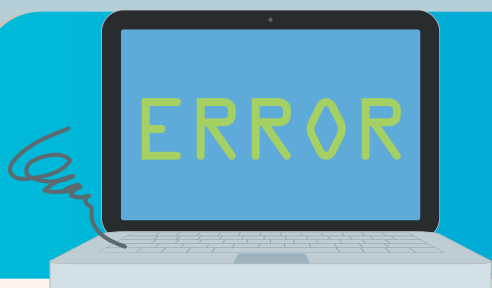




澳門消費爭議調解及仲裁中心

處理之案例



商品有質量問題， 經營者須處理

消費者吳先生在某電腦公司購買了一部手提電腦，3日後，吳先生在使用手提電腦時，出現無故自動關機的情況，所以吳先生找電腦公司要求作出處理。

雙方交涉的過程中，電腦公司每次都表示經測試後，未見手提電腦存在故障，但當吳先生將涉案手提電腦帶回家使用時，卻仍然出現自動關機情況。如是者，吳先生來來回回數次聯繫電腦公司要求處理，惜電腦公司都未能解決到有關故障問題。

吳先生認為手提電腦本身存在質量問題，而電腦公司又不作處理，所以便向消委會尋求協助。

經消委會跟進及中介後，雙方仍未能達成協議，故消委會建議吳先生與電腦公司選擇經“澳門消費爭議調解及仲裁中心”依法透過仲裁解決爭議。因雙方都希望盡快解決爭議，於是，便決定將此案提交“澳門消費爭議調解及仲裁中心”處理。

仲裁員聽取吳先生（申請人）及電腦公司負責人（被申請人）的陳述，以及證人（電腦公司的銷售員）的證言後，認為電腦公司有義務按單據所指，為手提電腦提供一年的免費維修保養服務，雖然電腦公司曾多次作出處理，但手提電腦自動關機的情況都未有改善，明顯地手提電腦存在質量問題，而電腦公司亦無法維修好手提電腦，所以，仲裁員根據《民法典》第907條第1款規定¹，裁定電腦公司須在10個工作天內向吳先生更換一台全新的同款組件電腦，另外，為確保消費者應有的權益，有關電腦的保修期將會由交付新貨時起開始計算。

按照上述仲裁裁決可見，商號負有擔保商品的良好運作的義務（在一定期間內提供維修保養服務），但當商品已不能維修的情況下，消費者有權要求商號作換貨處理。 

¹第9/2021號法律《消費者權益保護法》於2022年1月1日生效，消費者與經營者在生效後的交易會優先適用該法，並補充適用《民法典》。